

Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan Referensi di Perguruan Tinggi melalui Komunikasi yang Efektif

Yusrawati

Pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

A. Pendahuluan

Dewasa ini, perkembangan informasi semakin cepat layaknya udara yang kita hirup tiap detik. Informasi pun semakin beragam bila ditinjau dari segi media, isi, dan cakupannya. Dalam hal ini, pentingnya sumber daya manusia yaitu pustakawan yang akan menggerakkan roda dan mengembangkan perpustakaan agar berperan serta secara optimal¹. Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”, sehingga penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut “*librarian*”. Kemudian istilah pustakawan berkembang lagi yaitu sama-sama mengelola informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manager pengetahuan, dan sebagainya².

Dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 1 ayat 8 dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan³. Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “*Reference*” berarti menunjuk kepada, menyebut, sering diartikan pula dengan acuan, rujukan. Sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu⁴.

Jadi, pustakawan referensi yaitu pustakawan yang melaksanakan tugas dibidang referensi, dalam melayani pemustaka dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sebab

¹Lasa HS,*Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005), hlm. 276.

²Hermawan S Rachman,*Etika Pustakawan dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2010), hlm. 45.

³Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007), hlm. 3.

⁴Lasa Hs,*Kamus Istilah Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1995), hlm. 33.

pelayanan referensi ini umumnya lebih banyak aktivitas dialog antara pustakawan dengan pemustaka. Selain kemampuan berkomunikasi, pustakawan juga harus mempunyai pengetahuan yang luas.

Pustakawan referensi merupakan sumber daya manusia yang harus memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus dalam memenuhi pelayanannya kepada pemustaka secara profesional sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan ini dilakukan oleh pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung bertatap muka, melalui telepon, maupun secara elektronik. Pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan substantif, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk penelusuran informasi. Pustakawan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi, membantu mereka mengevaluasi, bahkan merujuk ke sumber di luar perpustakaan⁵.

Dalam konteks perguruan tinggi, pustakawan referensi dituntut untuk memiliki apa yang disebut dengan keterampilan komunikatif dan pengetahuan khusus dalam menyelesaikan tugas melayani kebutuhan informasi setiap pemustaka secara tuntas. Ada dua poin penting yang harus dilakukan oleh pustakawan referensi dalam menjalankan tugasnya, yaitu :

Pertama, pustakawan referensi mengikuti penelitian yang berkembang khususnya di lingkungan unit kerjanya, dengan sistematis meruak (*browsing*), mencari, menyaring, dan mengulas abstrak serta isi dari jurnal-jurnal elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan dimana mereka bernaung, selain itu mereka melacak informasi baru tentang bidang keilmuan dari para civitas akademika terutama dosen dan mahasiswa. **Kedua**, bahwa pustakawan referensi menerapkan proses pembelajaran yang komunikatif, para pustakawan referensi giat melakukan kegiatan sosialisasi secara persuasif dan pendidikan pemakai berkelanjutan pada civitas akademika yang disesuaikan dengan bidang masing-masing, baik dari pemula hingga ke pakar.

Selanjutnya, dalam mewujudkan tri darma perguruan tinggi pustakawan referensi harus mengarahkan para civitas akademika sehingga tepat menuju sumber informasi tentang topik tertentu, salah satu caranya adalah membuat titik poin untuk penelitian dari

⁵Rosa Widyawan, *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*, (Bahtera Ilmu: Bandung, 2012), hlm. 2.

sumber artikel yang berupa ulasan (*review*). Dari sanalah mereka menemukan berbagai kata kunci serta terobosan dalam menjaga hidupnya layanan referensi secara prima. Pada akhirnya, peran profesional pustakawan referensi dapat terlihat, lalu bukankah pustakawan itu sebenarnya agen informasi yang berhati mulia. Berkomunikasi dengan pustakawan referensi secara langsung dapat memberikan bantuan yang bersifat khusus dalam memecahkan kebuntuan ide.

Oleh karena itu seorang pustakawan diharapkan dalam melakukan aktifitasnya selalu mengedepankan kebutuhan penggunaanya, mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, mempunyai kemampuan teknis perpustakaan yang tinggi, dan mempunyai kemampuan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang saat ini berkembang. Dengan kemampuan berkomunikasi tersebut maka pustakawan diharapkan mampu memberikan pelayanan profesional kepada pemustaka.

Namun pada kenyataannya, sekarang ini belum semua pustakawan referensi yang berada di perguruan tinggi memiliki sikap komunikatif terhadap pemustaka sebagaimana yang telah digambarkan di atas. Kenyataan ini dapat penulis temukan dan rasakan ketika berada di lapangan bahwa pustakawan referensi di perguruan tinggi kurang komunikatif terhadap pemustaka. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas makalah ini yang berjudul "Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan Referensi di Perguruan Tinggi melalui Komunikasi yang Efektif".

B. Kajian Teori

1. Konsep Profesionalisme

Kata profesionalisme berasal dari kata profesi berasal dari bahasa latin, yaitu *professues* yang berarti, "suatu kegiatan atau pekerjaan yang semula dihubungkan dengan sumpah dan janji bersifat religius"⁶. Profesi adalah pekerjaan dengan keahlian khusus sebagai mata pencaharian tetap⁷. Profesi berarti sebuah pekerjaan yang memerlukan pengetahuan dan

⁶Rosadi Ruslan, *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 48-49.

⁷Mas'ud khasan Abdul Qohar, *Kamus Istilah Pengetahuan Populer: untuk menambah dan memahami istilah bahasa-bahasa populer*, (Yogyakarta: Bintang Pelajar, tt), hlm. 200.

ketrampilan teori dan bukan praktek serta diuji dalam bentuk ujian dari sebuah lembaga yang berwenang, serta memberikan hak kepada orang yang bersangkutan untuk berhubungan dengan nasabah⁸. Pekerjaan adalah setiap aktifitas kerja yang berimbalan atau tidak berimbalan, sedangkan profesi adalah pekerjaan dalam pengertian khusus dan dengan persyaratan khusus⁹. Agar dapat dikatakan profesi, maka pekerjaan itu harus mencerminkan dukungan berupa ciri-ciri pengetahuan, adanya standar kualifikasi, pengabdian pada masyarakat, pengakuan oleh masyarakat, adanya organisasi profesi¹⁰. Sedangkan profesional adalah orang yang mengerjakan sesuatu karena jabatan atau profesinya, bukan hanya untuk kesenangan saja, tetapi merupakan mata pencaharian¹¹. Menurut Maslahah ciri-ciri seorang pustakawan yang memiliki ketrampilan dan profesionalisme sebagai berikut¹²:

- a. Memiliki ilmu pengetahuan, ketrampilan, kecakapan, dan keahlian dalam bidangnya.
- b. Memiliki tingkat kemandirian yang tinggi.
- c. Memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama.
- d. Senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan.
- e. Senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan.

Jadi, penulis dapat menyimpulkan bahwa pustakawan itu merupakan sebuah pekerjaan profesi, oleh karenanya tidak bisa dilakukan oleh orang yang tidak terlatih dan tidak siap secara khusus mengenai pekerjaan yang digelutinya, sehingga diperlukan kriteria tertentu atau persyaratan

⁸Sulistyo-Basuki, *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), hlm. 85.

⁹Umi Hanik, "*Pustakawan di Mata Masyarakat*", *Adabya*, Vol. XIII No. 18. (Jogyakarta: UIN Suka, 2004), hlm. 29.

¹⁰Liliana Tedjosaputro, *Etika Profesi dan Profesi Hukum*, (Semarang: Aneka Ilmu, 2003), hlm. 37.

¹¹Indonesia, *Ensiklopedi Indonesia Jilid 5*: pemimpin redaksi umum Hassan Shadly, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1984), hlm. 2774.

¹²Khoirul Maslahah dan Nushrotul Hasanah. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme: Bunga Rampai*, (Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta, 2013), hlm. 382.

husus untuk bisa dikatakan sebagai sebuah profesi. Saat ini pustakawan tidak hanya melayani peminjaman dan pengembalian buku, tapi dituntut untuk dapat memberikan informasi secara cepat, tepat, akurat dan efisien dari segi waktu dan biaya. Pustakawan dituntut untuk mengembangkan kompetensi yang ada dalam dirinya guna mendukung pelaksanaan program tridarma perguruan tinggi. Sedangkan profesional adalah suatu pekerjaan yang menuntut keahlian dari petugasnya dalam hal ini adalah pustakawan. Seorang pustakawan harus mampu mewujudkan atau memberi pelayanan secara profesional (layanan prima) terhadap pemustaka sesuai dengan tujuan dari lembaga induknya dimana pustakawan tersebut bernaung.

2 Konsep Pustakawan Referensi

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”. sehingga penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut “*librarian*”. Kemudian istilah pustakawan berkembang lagi yaitu sama-sama mengelola informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manager pengetahuan, dan sebagainya¹³. Oleh karenanya, pustakawan sering disebutkan sebagai pakar informasi karena pustakawan tidak terlepas dari penyedia informasi dan penyampaian informasi. Dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 1 ayat 8 dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan¹⁴. Sedangkan dalam Bab 2 Pasal 3 ayat 1 dalam Kep/Menpan/132/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya, pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi pada instansi

¹³Hermawan SRachman, *Etika Pustakawan ...*, hlm. 45.

¹⁴Perpustakaan Nasional RI, *Undang-undang ...*, hlm. 3.

pemerintah¹⁵. Selanjutnya, dalam Bab 1 Pasal 1 Pejabat fungsional pustakawan yang selanjutnya disebut pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya.

Sedangkan kata "Referensi" berasal dari kata "*refer*" yang artinya menunjuk kepada tujuan, acuan, rujukan. Sebab jenis koleksi ini memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu seperti topik, tema, peristiwa, orang, waktu, tempat dan sebagainya¹⁶. Kata referensi berasal dari bahasa Inggris "*Reference*" berarti menunjuk kepada, menyebut, sering diartikan pula dengan acuan, rujukan. Sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu¹⁷. Suharyanti mengatakan referensi dari kata "*reference*" dalam bahasa Inggris berasal dari kata kerja "*to refer*" yang artinya menunjuk kepada¹⁸. Jadi menurut analisa penulis, pustakawan referensi adalah pustakawan yang bekerja di bidang layanan referensi, yaitu layanan yang bersifat konsultasi (antara pustakawan dan pemustaka). Di mana pustakawan referensi ini harus dapat menjawab atau memberi jawaban terhadap semua pertanyaan atau permasalahan yang dibawa oleh pemustaka. Dalam hal ini pustakawan referensi tidak hanya menjawab pertanyaan substantif, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk penelusuran informasi. Selanjutnya juga mampu mengarahkan pemustaka ke sumber informasi, membantu mereka mengevaluasi, bahkan merujuk ke sumber di luar perpustakaan. Pustakawan referensi merupakan pembangun

¹⁵Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. (Jakarta: Kemenpan RI, 2002), hlm. 5.

¹⁶Jean Key Gates, *Guide to The Use of Libraries and Informatin Source*, (Canada: McGraw-Hill, 1994), hlm. 75-78.

¹⁷Lasa Hs, *Kamus Istilah ...*, hlm. 33.

¹⁸Suharyanti, *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2008), hlm. 114.

citra perpustakaan, dalam hal membangun hubungan dengan perpustakaan, pengguna, SDM perpustakaan itu sendiri. Mereka adalah orang-orang yang akan berkonsultasi mengenai informasi yang diperlukan, informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang sifatnya spesifik. Pustakawan referensi bertugas untuk memberikan bimbingan kepada mereka mengenai apa yang dibutuhkan dan berusaha menjelaskan mengenai sumber-sumber informasi yang efektif digunakan, serta bagaimana cara penelusuran dan penggunaan yang tepat, untuk terwujudnya kegiatan tersebut perlu adanya wawancara referensi.

3. Konsep Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu elemen vital dan utama dalam kehidupan manusia. Komunikasi menjadi sangat penting karena memperlancar informasi dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan tersebarnya maksud dan makna yang sama, antara pengirim dan penerima pesan¹⁹. *Raymond S. Ross* mendefinisikan komunikasi sebagai proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambing secara kognitif, bergitu rupa sehingga membanyu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respon yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber²⁰. Menurut *Ojomo* komunikasi adalah proses berbagi ide, perasaan, pikiran dan pesan dengan orang lain²¹. Sejalan dengan itu, *Odini* mengidentifikasikan komunikasi sebagai salah satu kompetensi inti yang harus dimiliki oleh semua pelaku profesi informasi²². Sedangkan orang yang menjadi pembicara disebut komunikator, mereka harus memiliki kriteria yang baik, kredibel, dan dapat menjadi acuan akhlak

¹⁹Herdiyan Maulana dan Gumgum Gumelar, *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*, (Jakarta: Akademia Pertama, 2013), hlm. 2.

²⁰Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Rosda Karya, t.t), hlm. 3.

²¹Ojomo, O.W, *Communication: theory and practice*. In *E. Adegbiya Language, Communication and Study Skills*, (Ota: Covenant University, 2004), hlm. 77-95.

²²Odini, C, *Training and development of skills in changing information environment*. *Library Management*, (1999), hlm. 100-104.

orang-orang yang diajaknya bicara²³. Ada 3 jenis pola komunikasi menurut (Burgon & Huffner, 2002) yaitu:

- a) Komunikasi asertif, yaitu kemampuan komunikasi yang mampu menyampaikan pendapat secara lugas kepada orang lain.
- b) Komunikasi pasif, yaitu pola komunikasi yang tidak mempunyai umpan balik yang maksimal sehingga proses komunikasi sering tidak efektif.
- c) Komunikasi agresif, yaitu pola komunikasi yang mengutarakan pendapat secara lugas namun terdapat agresi verbal maupun nonverbal. Sedangkan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif artinyadapat membawa hasil; berhasil guna²⁴.

4. Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan Referensi Melalui Komunikasi yang Efektif

Tujuan wawancara referensi bagi pustakawan adalah untuk memahami kebutuhan informasi pemustaka dan informasi yang ada manfaat untuk menyelesaikan masalah mereka atau untuk mempelajari sesuatu. *The Online Dictionary for Library and Information Science* (ODLIS) mendefinisikan "*reference interview*" adalah komunikasi antar personal seorang pustakawan dan pemustaka untuk menentukan kebutuhan informasi spesifik pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan referensi dituntut untuk sabar dan bijaksana dalam mewawancarai pemustaka²⁵. Adapun pertanyaan referensi berupa *ready reference* (rujukan informasi siap saji) adalah pertanyaan yang langsung bisa dijawab atau permintaan data yang memerlukan jawaban langsung, ringkas dan sederhana. Tip Sukses wawancara rujukan:

- a) Pendekatan (*Approachability*), kontak dengan pemustaka tersenyum, komunikasi, tatapan mata harus dipelihara, berbicara nyaman, rileks.
- b) Membuka pertanyaan (*Open Questions*),

²³Ellys Lestari Pambayun, *Communication Quotient: Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), hlm. 8.

²⁴<http://adhit.net/2011/11/arti-kata-efektif-efisien/> diakses tanggal 1 November 2014 jam 11.00 wib.

²⁵Rosa Widyawan, *Pelayanan Referensi ...*, hlm. 53.

- c) Mendengarkan (*listening*), pustakawan menjadi pendengar yang baik pada saat pemustaka menyampaikan keinginannya dan tidak boleh menginterupsi.
- d) Parafrase (*Paraphrase*), merupakan teknik yang berguna untuk menemukan informasi yang sebenarnya dibutuhkan oleh pemustaka.
- e) Klasifikasi (*Clarify*), melakukan klarifikasi untuk lebih memperjelas akan maksud pemustaka.
- f) Menjawab (*Answering*),
- g) Tindak Lanjut-Penutup (*Follow up-the end*), diperlukan apabila pemustaka masih memerlukan informasi lainnya atau belum terpenuhi apa yang diinginkan²⁶.

Selanjutnya, dalam proses melakukan wawancara tersebut terjadi komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka, dalam berkomunikasi tersebut semua orang mengharapkan adanya komunikasi yang efektif. Dengan komunikasi membuat dunia seperti dihuni. Secara sadar aktivitas komunikasi melibatkan berbagi ide perasaan, pikiran dan hal yang lain yang manusia ingin bagikan. Salah satu komunikasi yang efektif dapat dibangun dalam layanan referensi adalah komunikasi interpersonal. Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*)²⁷.

C. Pembahasan

Menyelenggarakan wawancara referensi merupakan pekerjaan penting pustakawan referensi, karena memungkinkan pustakawan untuk mencocokkan pertanyaan pemustaka dengan sumber informasi yang relevan dan bermanfaat. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi antar pribadi antara pustakawan dengan pemustaka untuk menentukan kebutuhan spesifik pemustaka. Wawancara ini selalu terjadi atas permintaan pemustaka, tetapi bisa

²⁶Irman Siswandi, *Tip Sukses Wawancara Rujukan: Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 11 No.*, (Jakarta: Perpustakaan UI, 2011), hlm. 39-40.

²⁷ Herdian Maulana dan Gumgum Gumelar, *Psikologi Komunikasi ...*, hlm. 97.

juga diprakarsai oleh pustakawan yang merasa adanya kebutuhan di pihak pemustaka yang tidak meminta bantuan.

Salah satu komunikasi yang efektif dapat dibangun dalam layanan referensi adalah komunikasi interpersonal sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Herdiyan Maulana dan Gumgum Gumelar dalam bukunya "Psikologi Komunikasi dan Persuasi", yang mengatakan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Berdasarkan konsep di atas, maka komunikasi yang efektif antara pustakawan referensi dengan pemustaka sangat diutamakan sikap keterbukaan (*openness*), dalam hal ini interpersonal pustakawan yang efektif harus terbuka kepada pemustaka yang datang kepadanya untuk mencari bantuan yang dibutuhkan. Namun bukan berarti bahwa pemustaka harus membuka semua tentang riwayat hidupnya, tetapi pemustaka juga harus terbuka dalam hal mengungkapkan informasi yang dibutuhkan kepada pustakawan referensi tersebut. Di sisi lain keterbukaan ini mengacu kepada kesediaan pustakawan referensi untuk beraksi secara jujur terhadap pemustaka. Artinya pemustaka yang diam, tidak kritis dan tidak tanggap membuat suasana tidak terbuka (menjemukan), di dalam komunikasi ini menginginkan pemustaka beraksi secara terbuka terhadap apa yang diinginkan. Keterbukaan ini dapat kita perlihatkan kepada pemustaka dengan cara beraksi secara spontan oleh pustakawan referensi.

Sikap yang kedua berupa empati (*empathy*), dapat penulis analisis bahwa seorang pustakawan referensi itu mempunyai kemampuan untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami atau di bawa oleh pemustaka. Jika pemustaka merasa sedih, pustakawan juga harus dapat merasakan kesedihan tersebut baik secara verbal maupun non verbal. Selanjutnya, kesedihan tersebut dapat dipecahkan atau dicarikan solusinya secara bersama-sama sesuai dengan kebutuhan.

Selanjutnya, seorang pustakawan referensi memiliki sikap mendukung (*supportiveness*), artinya komunikasi yang terbuka dan empatik sebagaimana yang telah penulis kemukakan di atas tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Dalam hal ini, pustakawan referensi dapat memperlihatkan sikap mendukung ini dengan bersikap deskriptif atau menjelaskan, spontalitas dengan

sumber informasi yang diketahuinya kepada pemustaka yang membutuhkan. Dan gambaran seperti inilah terjalin hubungan interpersonal yang efektif di layanan referensi khususnya di perguruan tinggi yang, umumnya pemustaka banyak melakukan penelitian yang selalu berhubungan dengan layanan referensi.

Dalam mengkomunikasikan sikap positifnya (*positiveness*), pustakawan referensi dapat bersikap positif ataupun secara positif mendorong pemustaka menjadi teman dalam berinteraksi. Kemudian komunikasi interpersonal ini dapat terbina jika pustakawan referensi memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri dan selanjutnya terhadap pemustaka sehingga tercipta suasana komunikasi yang menyenangkan serta menikmati interaksi tersebut.

Sikap terakhir yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi yaitu sikap kesetaraan (*equality*), pada umumnya dalam komunikasi interpersonal itu sering terjadi ketidaksetaraan, di mana seseorang merasa dirinya lebih kaya, lebih pandai atau lebih segalanya dibandingkan dengan lawan bicaranya atau orang yang diajak berinteraksi. Sehingga membuat lawan interaksinya merasa tidak nyaman, tidak setara dan sebagainya. Nah, agar tercipta komunikasi yang efektif maka antara pustakawan dan pemustaka bila suasana setara. Artinya, harus adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga dan masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting yang dapat disumbangkan.

Untuk dapat mengembangkan hubungan sosialnya di perpustakaan, maka pustakawan harus dapat menjalin hubungan komunikasi interpersonal yang baik dengan orang lain, baik kepada atasan, sesama pustakawan maupun terhadap pemustaka agar kerjasama dapat berjalan dengan lancar. Apabila pustakawan mempunyai hubungan komunikasi yang baik dengan pemustaka, maka mereka tidak akan enggan untuk datang atau mencari informasi ke perpustakaan. Pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya dan mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan, seperti mendapat sambutan yang baik, diperhatikan dan merasa nyaman ketika mengkomunikasikan kebutuhannya.

Dengan demikian seorang pustakawan referensi harus menghindari sikap-sikap dan perilaku yang menjadi hambatan dan yang perlu diperhatikan ketika berinteraksi agar terciptanya suasana komunikasi yang efektif sehingga pemustaka tertarik berkomunikasi dengannya, sebagaimana yang telah digambarkan di

atas demi kelancaran proses berkomunikasi atau berinteraksi dengan orang lain. Memperhatikan dan meningkatkan kemampuan komunikasi personal agar dapat memberikan pelayanan konsultasi yang memuaskan kepada pemustaka khususnya di perpustakaan perguruan tinggi.

Jadi menurut penulis, keberhasilan pustakawan dalam melaksanakan tugas akan sangat tergantung dari kemampuan pustakawan untuk berhubungan dengan orang lain, baik dengan sesama pustakawan, dengan atasan, ataupun dengan pengguna perpustakaan. komunikasi yang efektif merupakan komunikasi yang terjadi dua arah (timbal balik) antara pustakawan dengan pemustaka dengan melalui kaidah-kaidah yang baik dan cukup mengesankan (pemustaka tidak merasa kecewa dengan jawaban yang diberikan oleh pustakawan), atau dengan kata lain terjadinya proses konsultasi atau wawancara referensi yang kemudian dapat membawa solusi bagi pemustaka dalam menghadapi permasalahan yang dibawa guna mencapai hasil yang memuaskan dan berhasil guna bagi pemustaka.

D. Kesimpulan

Pentingnya komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi tidak bisa terlalu menjadi tolak ukur, namun ini dapat menjadi pondasi kesuksesan bagi pustakawan referensi untuk memahami pertanyaan pemustaka dan memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, dan profesi datang berkunjung ke perpustakaan karena berbagai alasan; misalnya berkonsultasi tugas, mengumpulkan informasi untuk penelitian, atau mencari koleksi yang mereka butuhkan. Dan disini tugas pustakawan referensi untuk mengarahkan pengguna, dan pustakawan diharuskan terampil dalam hal berkomunikasi dalam rangka memahami kebutuhan informasi mereka dan dapat menemukan apa yang mereka butuhkan. Disinilah pustakawan meunjukkan perannya secara baik dalam berkomunikasi secara personal.

Bidang referensi merupakan titik pertemuan antara perpustakaan dan lingkungan eksternal. Bidang ini adalah salah satu bidang dari perpustakaan dimana terjadinya interaksi langsung dengan publik. Oleh karena itu, pustakawan referensi berfungsi sebagai pelayan informasi. Efektivitas dan efesiensi dari menjembatani tersebut didasarkan pada kemampuan pustakawan

untuk berkomunikasi yang efektif dengan pengguna, tujuannya untuk mempromosikan perpustakaan di mata masyarakat dan meningkatkan eksistensi perpustakaan.

Daftar Pustaka

Gates, Jean Key, *Guide to The Use of Libraries and Informatin Source*, Canada: McGraw-Hill, 1994.

Hanik, Umi, "*Pustakawan di Mata Masyarakat*", *Adabya*, Vol. XIII No. 18. Jogyakarta: UIN Suka, 2004.

<http://adhit.net/2011/11/arti-kata-efektif-efisien/> diakses tanggal 1 November 2014 jam 11.00 wib.

Indonesia, *Ensiklopedi Indonesia Jilid 5*: pemimpin redaksi umum Hassan Shadly, Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1984.

Lasa Hs, *Kamus Istilah Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 1995.

-----, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 2005.

Maslahah, Khoirul dan Nushrotul Hasanah, *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme: Bunga Rampai*, Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta, 2013.

Maulana, Herdiyan dan Gumgum Gumelar, *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*, Jakarta: Akademia Pertama, 2013.

Odini, C, *Training and development of skills in changing information environment. Library Management*, 1999.

Ojomo, O. W, *Communication: theory and practice. In E. Adegbija Language, Communication and Study Skills*, Ota: Covenant University, 2004.

Pambayun, Ellys Lestari, *Communication Quotient: Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012.

Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007.

Qohar, Mas'ud khasan Abdul, *Kamus Istilah Pengetahuan Populer: untuk menambah dan memahami istilah bahasa-bahasa populer*, Yogyakarta: Bintang Pelajar, tt.

Rachman, Hermawan S, *Etika Pustakawan dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2010.

Rakhmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Rosda Karya, t.t.

Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*, Jakarta: Kemenpan RI, 2002.

Ruslan, Rosadi, *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Siswandi, Irman, *Tip Sukses Wawancara Rujukan: Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 11 No.*, Jakarta: Perpustakaan UI, 2011.

Suharyanti, *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*, Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2008.

Sulistyo-Basuki, *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1993.

Tedjosaputro, Liliana, *Etika Profesi dan Profesi Hukum*, Semarang: Aneka Ilmu, 2003.

Widyawan, Rosa, *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*, Bahtera Ilmu: Bandung, 2012.

Zulaikha, Sri Rohyanti. "Peningkatan Layanan Informasi Sumber-Sumber Rujukan di Perpustakaan Melalui Kompetensi Pustakawan Asertif", *Jurnal Thaqafiyat* Vol. 12. No. 2, Juli-Desember 2011, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2011